

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir  
Sidang Akademik 2015/2016

Mei/Jun 2016

**JRP 343 – Perlakuan Pengguna**

Masa : 3 jam

---

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan.

Markah bagi setiap soalan adalah seperti yang tercatat.

**SOALAN 1 [20 markah]**

- (a) Bagaimanakah pertumbuhan pasaran pengguna berpendapatan rendah dan sederhana di seluruh dunia mempengaruhi pemasar rentas budaya? Berikan contoh produk atau perkhidmatan yang dipasarkan merentasi sempadan negara pengeluar asalnya.

(10 markah)

- (b) Pemasar produk yang mempunyai pasaran yang luas kerap menggunakan strategi penjenamaan global. Jelaskan **LIMA (5)** cara yang boleh digunakan oleh pemasar untuk mewujudkan jenama global.

(10 markah)

**SOALAN 2 [20 markah]**

- (a) Pilih satu contoh produk berinovasi. Kenal pasti dan huraikan setiap kategori penerima inovasi berdasarkan produk berinovasi tersebut.

(15 markah)

- (b) Bincangkan ciri-ciri pengguna inovator berdasarkan keberanian menanggung risiko.

(5 markah)

**SOALAN 3 [20 markah]**

- (a) Bayangkan anda mempertimbangkan untuk membeli sesuatu peralatan elektrik untuk kegunaan seisi keluarga anda. Terangkan proses pembelian anda itu berdasarkan Model Sikap Tiga Komponen.

(12 markah)

- (b) Apakah maksud percanggahan kognitif? Huraikan **TIGA (3)** taktik yang boleh diguna pakai oleh pengguna dalam menangani percanggahan kognitif akibat pembelian sesuatu produk atau perkhidmatan.

(8 markah)

**SOALAN 4 [20 markah]**

- (a) Nyatakan perbezaan ciri-ciri personaliti antara individu yang memilih produk import dengan individu yang memilih produk tempatan.  
(12 markah)
- (b) Bincangkan konsep personaliti jenama berdasarkan produk atau perkhidmatan yang anda gemari.  
(8 markah)

**SOALAN 5 [20 markah]**

- (a) Terangkan maksud persepsi selektif. Senaraikan elemen-elemen persepsi selektif.  
(6 markah)
- (b) Jelaskan hubungkait antara elemen-elemen persepsi selektif dengan corak pemerhatian anda sendiri terhadap pengiklanan bercetak dan pengiklanan secara atas talian.  
(14 markah)